

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui derajat *Resilience At Work* pada karyawan marketing PT.Asuransi “X” dikota Bandung. Pemilihan sampel menggunakan metode Purposive Sampling dan dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian dengan metode Deskriptif.

Alat ukur yang digunakan merupakan alat ukur yang disusun oleh peneliti berdasarkan teori dari **Maddi & Khoshaba, 2005** dan terdiri dari 72 item dan 12 item data penunjang. Data yang diperoleh dari keseluruhan sampel diolah dengan menggunakan program SPSS 18.

Berdasarkan pengolahan data secara statistik, maka didapatkan hasil antara lain terdapat 53 % (16 orang) karyawan marketing yang memiliki derajat Resilience tinggi dan 46.7 % (14orang) karyawan marketing dengna derajat Resilince rendah.

Kesimpulan yang diperoleh adalah karyawan marketing dengan Resilience tinggi seluruhnya didukung oleh commitment, control, dan challenge yang tinggi pula. 3C's (commitment, control, dan challenge) yang tinggi didukung oleh transformational coping skill dan social support coping skill yang tinggi pula

Peneliti mengajukan saran agar pihak HRD dapat memberikan fasilitas group konseling sebagai sarana membagi pengalaman antara karyawan marketing yang memiliki resilience tinggi pada karyawan marketing yang memiliki resilience rendah, sehingga diharapkan karyawan marketing dapat saling berbagi pengalaman dan pengetahuan baru yang menunjang pekerjaan mereka. Selain itu pihak HRD dapat melakukan pendekatan secara personal pada karyawan marketing yang memiliki resilience rendah untuk mengetahui kendala yang mereka alami sehingga secara bersama-sama dapat mencari solusi yang terbaik terhadap kendala yang dialami oleh karyawan marketing dengan resilience rendah.

ABSTRACT

The study was conducted to determine the degree of Resilience At Work on marketing employees PT.Asuransi "X" in the city of Bandung. The selection of the sample using purposive sampling method and in this study amounted to 30 people. The design used in this research is descriptive method of research design. Measuring instrument used is a measurement tool developed by researchers based on the theory of Maddi & Khoshaba, 2005 and consists of 72 items and 12 items supporting data.

Data obtained from the whole sample were processed using SPSS 18. Based on statistical data processing, the obtained results, among others, there were 53% (16 people) marketing employees who have a high degree of Resilience and 46.7% (14 people) marketing employees Resilience lower Resilience degree.

Their conclusion is marketing employees with high Resilience entirely supported by the commitment, control, and high challenge as well. 3C's (commitment, control, and challenge) high supported by transformational coping skills and social support higher the coping skills. Researchers put forward the suggestion that the HRD can facilitate group counseling as a means of sharing experiences between marketing employees who have a high resilience to the marketing employees who have low resilience, so expect the marketing staff can share experiences and new knowledge to support their work. Besides the HRD can make a personal approach to marketing employees who have low resilience to know the constraints that they experience together to find the best solution to the problems faced by marketing employees with low resilience.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	14
1.3.1 Maksud Penelitian.....	14
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	14
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	15
1.5 Kerangka Pemikiran.....	15
1.6 Asumsi.....	27

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Resilience.....	28
2.1.1 Pengertian Resilience.....	28
2.1.2 Aspek Resilience.....	29

2.1.3	Faktor Yang Mempengaruhi Resilience.....	32
2.2	Karyawan Marketing.....	36
2.2.1	Pengertian Karyawan Marketing.....	36
2.2.2	Tugas Karyawan Marketing.....	37
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Rancangan Penelitian.....	39
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.2.1	Variabel Penelitian.....	40
3.2.2	Definisi Operasional.....	40
3.3	Alat Ukur.....	41
3.3.1	Alat Ukur <i>Resilience At Work</i>	41
3.3.2	Sistem Penilaian.....	48
3.3.3	Data Penunjang.....	49
3.3.4	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	50
3.3.4.1	Uji Validitas.....	50
3.3.4.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.4	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	52
3.4.1	Populasi Sasaran.....	52
3.4.2	Karakteristik Sampel.....	52
3.4.3	Teknik Penarikan Sampel.....	53

3.5	Teknik Analisis Data.....	53
-----	---------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Responden.....	55
4.1.1	Jenis Kelamin.....	55
4.1.2	Usia.....	56
4.1.3	Lama Bekerja.....	57
4.1.4	Tingkat Pendidikan.....	57
4.2	Hasil Penelitian.....	59
4.2.1	Derajat Resilience.....	59
4.2.2	Aspek Resilience.....	60
4.3	Pembahasan.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	71
5.2.1	Saran Teoritis.....	71
5.2.2	Saran Praktis.....	71

Daftar Pustaka	v
----------------------	---

Lampiran.....	vi
---------------	----

DAFTAR TABEL

4.1	Tabel Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2	Tabel Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.3	Tabel Persentase Responden berdasarkan lamanya bekerja.....	57
4.4	Tabel Persentase Responden berdasarkan Pendidikan.....	57
4.5	Tabulasi Silang Derajat <i>Resilience</i> dengan Tingkat Pendidikan Responden.....	58
4.6	Tabulasi Silang Derajat <i>Resilience</i> dengan Jenis Kelamin Responden.....	59
4.7	Tabulasi Silang Derajat <i>Resilience</i> dengan Masa kerja Responden.....	59
4.8	Persentase Derajat <i>Resilience</i> Responden.....	60
4.9	Tabulasi Silang Derajat <i>Resilience</i> dengan Aspek <i>Commitment</i> Responden.....	62
4.10	Tabulasi Silang Derajat <i>Resilience</i> dengan Aspek <i>Control</i> Responden.....	63
4.11	Tabulasi Silang Derajat <i>Resilience</i> dengan Aspek <i>Challenge</i> Responden.....	64

Daftar Bagan

1.1 Bagan Kerangka Pikir.....	26
3.1 Bagan Rancangan Penelitian.....	40